

استخدام تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات في دعم اقتصاد المعرفة بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج بأولاد صالح -الطاهير/ ولاية جيجل.

د/ شيهب محادل*

بوريدان عبد القادر**

ملخص:

يتجه الاقتصاد أكثر فأكثر نحو إقتصاد مبني على المعرفة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات ومن ضمنها البرمجيات من أهم دعائم هذا الإقتصاد، كما يرافق ذلك أيضا تغيرات اجتماعية تجعل البعض يسمى المجتمعات القادمة مجتمعات المعلومات **Information Societies** . وبما أن المعرفة هي خليط من التعلم والخبرة المتراكمة تعتمد على الفهم والإدراك البشري، فإن مجرد وجود معلومات مشتتة لا يشكل إضافة حقيقية للاقتصاد باعتبار أن المعلومات لا تكون ذات قيمة ما لم يتم تحليلها ووضعها في إطار مفهوم، ومن هذا المنطلق فإن تطبيقات المعرفة أصبحت عاملا حاسما في تحديد الوضع التنافسي والميزة التنافسية لكل مؤسسة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيايات الإتصال، المعلومات، إقتصاد المعرفة، إقتصاد المؤسسة.

Résumé:

Les orientations économiques actuelles tendent à se diriger de plus en plus vers des économies basées sur la connaissance. Les nouvelles technologies de l'information, parmi lesquelles se trouvent les logiciels, sont considérées comme des supports importants de l'économie. Toutes ces transformations sont accompagnées par des mouvements de changements sociaux vers des sociétés de l'information. Et puisque la connaissance est un mélange d'apprentissage et d'expérience accumulé, qui dépend de la prise de connaissance et la compréhension humaine, l'information éparpillée et dispersée (non analysée et transformés dans un cadre compréhensible) ne constitue pas pour autant un plus à l'économie. Cela dit les applications de la connaissance tiennent un rôle majeur dans la détermination de la situation et de la qualité de compétitivité de chaque entreprise.

Mots-clés :

Technologie de la communication, informations, économie de la connaissance, économie de l'entreprise.

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

جامعة الجزائر 2

*أستاذ محاضر ب-

** طالب دكتوراه

مقدمة:

احتلت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الدول الصناعية المتقدمة خلال العقدين السابقين مكانة متعاظمة في أنشطة المجتمع كافة، وكانت المحرك الرئيسي لنمو اقتصادياتها في جميع الميادين وشتى المجالات، فانعكس تأثيرها إيجاباً على بنية المجتمع في هذه الدول، وغيّرت من سلوك أفرادها وأحدثت آليات تعامل جديدة لم تكن معروفة سابقاً. وظهر مجتمع من نمط جديد يعتمد اعتماداً متزايداً على المعرفة والتكنولوجيا الرقمية، وهو ما جرى التنبؤ به بتسميات مختلفة مثل "مجتمع المعرفة Knowledge Society" أو "مجتمع المعلومات Information Society" أو "المجتمع الرقمي Digital Society".

إن حياة الدول الصناعية المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللمهارات التي تضطلع بها أعطتها أفضلية اقتصادية واجتماعية كبيرة وأحدثت فرقاً بينها وبين الدول النامية سُمي "بالفجوة الرقمية Digital Divide". واستدعى التنبؤ إلى خطورة الفجوة الرقمية تركيز اهتمام الدول النامية على دراسة دور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق خططها الإنمائية، وعزز هذا الاتجاه الإنجازات الإنمائية البارزة لبعض الدول النامية التي استخدمت هذه التكنولوجيا لترسخ موقعاً مرموقاً لها في العالم على غرار المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. وقد أظهرت تلك الإنجازات أن هذه الدول تمكنت من استثمار هذه التكنولوجيا وأصبحت تتمتع بفرص أوسع للتغلب على العقبات البنيوية فيها، وقدرة أكبر على تحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية.

فترسخت القناعة نتيجة لذلك عند بعض الدول النامية خاصة الجزائر بأن التنمية الاجتماعية والاقتصادية في القرن الحادي والعشرين لا يمكن إحرازها بمعزل عن الانتقال إلى مجتمع المعلومات، وعليه يجب السعي إلى وضع استراتيجيات طموحة لتنمية قطاع المعلومات والاتصالات في إطار استراتيجية التنمية الشاملة. كما يجب العمل على جذب الاستثمارات المحلية والخارجية في هذا المجال، وإيجاد بيئة مناسبة لاستيعاب هذه الاستثمارات لتحرير الأسواق ووضع سياسات هادفة، وإزالة جميع العوائق أمامها. وهكذا أدت جميع هذه العناصر مجتمعة إلى نمو قطاع منتج في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هيئ بدوره بيئة عمل مشجعة واقتصاداً متيناً مبنياً على إدارة المعرفة وإدارة المعلومات في مؤسساتها الاقتصادية.

وقد كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأثر الكبير في إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد داخل المنظمات، وبناء علاقات تشابك، علاقات أقل وضوحاً وأكثر تعقيداً ولكن بدون شك أكثر كفاءة وأقل تكلفة، هكذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات

والاستغلال الأفضل للموارد، مما ينجر عنه سرعة تأدية المهام، تخفيض تكلفة الإنتاج، خلق منتجات جديدة، زيادة الحصة السوقية، تحسين مستوى الجودة.

أولاً: المشكلة البحثية:

هناك العديد من الذين يقولون بأننا نسير نحو اقتصاد جديد قائم على المعرفة أو مجتمع المعرفة، والذي بدوره يشير الى أهمية المعرفة كمدخل إلى العمليات الاقتصادية التي تغيرت جذريا. يقال في بعض الحالات أن هذا يعتمد على التقدم في تكنولوجيا المعلومات التي تؤدي إلى "ثقل نوعية". والفكرة هنا تبدو أن هناك تغييرات أساسية في الأداء الاقتصادي، وتغيرات في قواعد اللعبة الاقتصادية بالنسبة لرجال الأعمال وصناع القرار الاقتصادي.

وعليه فإن خلق اقتصاد معرفي أو اقتصاد قائم على المعرفة - **knowledge-based economy (KBE)** في رأي العديد من الخبراء، يمثل الاستراتيجية الوحيدة والفعالة لتحسين القدرة التنافسية للشركات في السوق العالمية. كما تؤكد نتائج البحوث والإنجازات التي حققتها البلدان المتقدمة أن بناء الاقتصاد المعرفي يرتبط بانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي واحدة من أهم ركائز الاقتصاد المعرفي، وكثيرا ما يتساوى مفهوم الاقتصاد المعرفي مع مصطلحات مثل الاقتصاد الرقمي، اقتصاد الشبكة والاقتصاد الإلكتروني **Digital Economy, Network Economy, And E-Economy**. (1) والمستفيد الرئيسي من الاقتصاد القائم على المعرفة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي المؤسسات، الإدارة العامة والمواطنين في نفس الوقت.

فاليوم احتل فيه قطاع الاتصالات والمعلومات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات، تتوقف على مدى امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع.

ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة على اتصال المؤسسة فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأساليب السابقة، فقد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ القرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات، كما ساهمت في رفع مستوى المردودية الإنتاجية من خلال تقليص التكاليف وتحسين الأداء. وعليه فهناك إقرار صريح اليوم بأن التركيز على

دور تكنولوجيا المعلومات والتعلم في الأداء الاقتصادي هي بمثابة السائق الجديد للنمو الاقتصادي والإنتاجي **The Driver of Productivity and Economic Growth** . (2)

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها للمسا التأثير الواضح للاقتصاد القائم على المعرفة، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت والإنترنت والإكسترنات، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية في تغطية الفجوة الرقمية عن طريق إستراتيجية القدرة على الوصول (The Access) إلى تكنولوجيا الإتصال الحديثة (الحواسيب، الانترنت..).

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة وانعكاساتها على نمو اقتصادها، الشركة الافريقية للزجاج بولاية جيجل، والتي من خلال الدراسة التي أجريت بها سنجيب عن التساؤلات الآتية:

- كيف يتم استخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج؟
- هل تؤثر الفوارق المعرفية (العلمية) والعمرية لمستخدمي تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات المتوفرة بالشركة؟
- ما هو أثر تطبيق تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة على نمو اقتصاد الشركة الافريقية للزجاج؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

- جاءت فرضيات الدراسة مبنية على غرار التساؤلات التي تطرحها مشكلة الدراسة فكانت كالآتي:
- يتم استخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج استخداما صحيحا وجيدا وبدون أخطاء على مستوى تطبيق التكنولوجيا من ناحية إستعمال البرمجيات أو الادوات التكنولوجية.
- تؤثر الفوارق المعرفية (العلمية) والعمرية لمستخدمي تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات المتوفرة بالشركة (الحواسيب، البرمجيات...).
- هناك أثر إيجابي في تطبيق تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة على نمو اقتصاد الشركة الافريقية للزجاج .

ثالثا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة السوسيولوجية التحليلية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف سطرها الباحثان كالآتي:

أ - أهداف وصفية:

-الكشف عن مميزات تكنولوجيا الإتصال والمعلومات التي تستخدمها الشركة الافريقية للزجاج. (نوع الحواسيب، البرمجيات...)

-الكشف عن خصائص مستخدمي (Users) تكنولوجيا الإتصال والمعلومات بالشركة الافريقية للزجاج.

ب - أهداف تفسيرية :

-الكشف عن العلاقة بين الفوارق المعرفية لمستخدمي تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج ونسبة استخدامهم لها.

- الكشف عن العلاقة بين مدى توفير وتطبيق الشركة الافريقية للزجاج لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بنمو اقتصادها.

ج - أهداف تنبؤية:

-استشراف الإستراتيجيات المناسبة لزيادة توجه الشركة الافريقية للزجاج وإعتمادها أكثر على الإقتصاد القائم على المعرفة.

-وضع خطط لتقليص الهوة المعرفية بين مستخدمي تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج.

رابعاً: مفاهيم الدراسة:**4-1- تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة (NICT):**

تكنولوجيا المعلومات والإتصالات هو مجال العمل والدراسة الذي "يشمل التقنيات الحديثة مثل أجهزة الكمبيوتر المحمول، سطح المكتب والبرمجيات، الأجهزة الطرفية والإتصال بالإنترنت، التي تهدف إلى تحقيق وظائف معالجة المعلومات والإتصالات". (3)

تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تشير الى التكنولوجيات التي توفر الوصول إلى المعلومات من خلال الإتصالات. وهو مشابه لتقنية المعلومات (IT)، لكنها تركز في المقام الأول على تكنولوجيات الإتصال، ويشمل ذلك شبكة الإنترنت، الشبكات اللاسلكية، الهواتف الخلوية ووسائل الإتصال الأخرى. (4)

تعريف آخر لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات تقدمه منظمة اليونسكو UNESCO، ينص على أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات هو "مزيج من التكنولوجيا المعلوماتية مع التقنيات الأخرى، ذات الصلة وعلى وجه التحديد بتكنولوجيا الإتصالات" (5) وبالتالي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أحدث التقنيات لمعالجة وتوصيل المعلومات.

وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يقصد بها تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة ومن أهم هذه النظم التكنولوجية:

تكنولوجيا تفصيل البيانات، تكنولوجيا الإتصال عن بعد، تكنولوجيا الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة. ويرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تنطوي على كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في خلق وتخزين وتبادل واستخدام المعلومات في أشكالها المختلفة (بيانات المنظمة وعروض الوسائط المتعددة الأخرى). (6)

تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على النحو المبين أعلاه يختلف عن التعريف الذي يقدمه بعض الكتاب الأمريكيين، على سبيل المثال: تُعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كتقنية للمعلومات على أنها مجموعة المنظمات من مصادر المعلومات، مستخدميها والإدارة التي تشرف عليها؛ (7) أي تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وغيرها من نظم المعلومات في المنظمة.

وتكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة في هذه الدراسة هي: "كل التكنولوجيا المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية المعلوماتية، الإتصال والسمعي البصري، وتتمثل أساساً في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات: الإنترنت **Intranet**، الإنترنت **Internet**، الإكسترانت **Extranet**".

4-2- الاقتصاد المعرفي: knowledge Economy

الضعف أو حتى الغياب الكامل لتعريف إقتصاد المعرفة في الأدبيات الأكاديمية، هو واحد من أسباب عدم الدقة التي جعلت من مفهوم إقتصاد المعرفة خطابي بدلاً من أن يكون تحليلي، ولكن هذا لا يمنع من تقديم بعض التعاريف الآتية:

هو الإقتصاد الذي يتسم بالاستخدام الكثيف للمعرفة في القيام بالنشاطات الإقتصادية وفي توسعها وتطورها ونموها وأن مضامين هذا الإقتصاد تتمثل، في ثورة المعلومات والإتصالات والاستخدام الواسع للمعرفة والعلم. (8)

كذلك يمكن تعريفه على أنه ذلك الإقتصاد الذي تتجاوز فيه نسبة العاملين في الصناعات القائمة على المعارف نسبة العاملين في قطاعات الإقتصاد المادي. (9) كما يشار إليه بأنه منظومة تفاعلية شاملة ومتكاملة وفي إطار هذه النظم ستنشأ منظومة معلومات تكون مهمتها الأساسية أن تجمع البيانات وتستخرج منها المعلومات، وتولد من استخدامها المعرفة وتحقق بذلك القوة والنفوذ وتصنع القدرة والتأثير ثم تتجه إلى إيجاد معارف جديدة ليصبح الابتكار والخلق أداة تصميم لأشكال غير مسبقة من المعرفة تشكل نماذج إقتصادية متجدد دائماً. (10)

إذن فالإقتصاد المعرفي الذي تسعى المجتمعات نحوه، يدور حول كيفية حصول هذه الأخيرة على المعرفة وطريقة استخدامها وتوظيفها وإبتكارها، بغية تحسين نوعية الحياة بمجالاتها من خلال الاستفادة من خدمة معلوماتية ثرية وتطبيقات تكنولوجية متطورة واستخدام العقل البشري ك رأس مال، وكذا توظيف البحث

العلمي لإحداث مجموعة من التغيرات الإستراتيجية في طبيعة المحيط الإقتصادي وتنظيمه، ليصبح أكثر استجابة وانسجاما مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتنمية المستدامة، بمفهومها الشمولي التكاملي. (11)

في الأخير يمكننا القول أن اقتصاد المعرفة في هذه الدراسة هو: النتيجة التي تتحصل عليها الشركة عندما توظف تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة إلى جانب توظيفها في أن واحد للعقول المتعلمة من أجل رفع أدائها وزيادة إنتاجها لتحقيق الربحية والاستمرارية.

خامسا: الدراسات السابقة

نظرا للضرورة المنهجية والمعرفية إستعان الباحثان ببعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة وهي كالآتي:

5-1- دراسة بلقيدوم صباح 2013: بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية".

هدفت هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف منها: - إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الإستراتيجية.

- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى إستفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. حيث قامت هذه الدراسة على التساؤل الجوهرى التالي: ما هو اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية؟.

تندرج تحته مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في: كيف تمت عملية الانتقال من الإقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة؟.

- ما هو التسيير الاستراتيجي، وما هي أهمية التشخيص الاستراتيجي لعناصر بيئة المؤسسة في استغلال الفرص وتجنب التهديدات؟.

- ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما هي أهم أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية؟.

- ما هي الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي كيف تؤثر على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، وبالتالي في تحقيق ميزة تنافسية؟.

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة الجزائرية ؟ وكيف ساهمت في تغيير طبيعة العملية الإدارية بها ؟.

وقد إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي منها.

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل الإقتصاد التقليدي إلى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد اللامادية (المعرفة والمعلومات) أهم وسائل الإنتاج.

- توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن المدراء من الحصول على المعلومات الهامة عن حجم السوق، قوة المنافسين، تغير أذواق المستهلكين، الخصائص الثقافية للمجتمع، الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف المؤسسات المنافسة إلى غير ذلك، وبالتالي تفعيل الإدارة الإستراتيجية في رسم الاستراتيجيات التنافسية المناسبة.

- وعي وإدراك المؤسسات بأن أداء الأعمال بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة واستثمار في طاقات البشرية، من أجل إيجاد برامج لتبسيط وتسهيل إجراءات العمل وتوفير معلومات للعملاء لكسب ولائهم وزيادة عددهم، خاصة وأن خدمات مؤسسات الاتصالات الخلوية تتشابه فيما بينها، ويبقى التميز في كيفية انجاز وتقديم الخدمات والعروض هو أساس تحقيق ميزة تنافسية.

5-2- دراسة حسين العلمي 2013: (12) بعنوان "دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر".

هدفت هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف منها: - تقديم رؤية شاملة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائصها وأقسامها والمخاطر التي تصحبها، ومحاولة تبيان أثرها في التنمية المستدامة.

- محاولة تبيان الدور المحوري الذي يقوم به الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات التنموية، وكذلك مدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية.

- عرض ملامح التجريبتين الماليزية والتونسية في مجال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسخيرها من اجل التنمية المستدامة، والوقوف على ما حققته الجزائر في هذا المجال ومدى إمكانية استفادتها من هاتين التجريبتين.

حيث قامت هذه الدراسة على تساؤل جوهري مفاده: في ظل الإقتصاد الرقمي، كيف يمكن للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يساهم في تحقيق التنمية المستدامة؟. اندرجت تحته جملة من التساؤلات الفرعية كانت كالاتي:

- ما هي الخصائص والركائز العامة التي يقوم عليها الإقتصاد الرقمي؟ وكيف يمكن له أن يساهم في توفير البنية العلمية والتكنولوجية للدول النامية من أجل مواجهة قضاياها التنموية؟
 - ماذا تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما هي خصائصها، وكيف انعكس بروزها وتطورها على المجالات التنموية؟
 - هل يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نموذجا جديدا للتنمية الإقتصادية والاجتماعية المستدامة؟
 - كيف يمكن أن يساهم تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية؟
- اعتمدت هذه الدراسة على منهجين اساسيين هما: المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، والمنهج المقارن في شقها التطبيقي الميداني.
- وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:
- إن تطوير وزيادة الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحسن استخدامه وتوظيفه يشكل فرصة ذهبية لدفع عجلة التنمية المستدامة، وتحقيق تحسينات في مستويات المعيشة لكل شرائح المجتمع.
 - يتضح من تحليل مكانة الجزائر أنها مازالت تعاني بعض التأخر مقارنة بكل من ماليزيا وتونس، ولتحسين هذا الوضع فإن بلدنا بحاجة إلى تنفيذ رؤية مستقبلية ومقاربة عملية لجعل مجتمع المعلومات والإقتصاد الرقمي يؤثران في النمو الإقتصادي ويشكلان اقتصادا بديلا للموارد النفطية.
 - إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحكمه مجموعة من المحددات التي قد تؤدي إلى تشجيعه أو تثبيطه، ومنه وجب على الحكومات توفير البيئة التمكينية الملائمة لتنشيط الأعمال في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - إن لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا تنمويا على جميع الأصعدة وخاصة في تعزيز التنمية المستدامة، وبتلخص هذا الدور في تحسين مستوى المعيشة في الدول النامية، من حيث خلق وظائف جديدة وتحسين مستوى أداء الأفراد، وتحسين الخدمات المقدمة.
- 5-3- دراسة **عزيزة عبد الرحمن العتيبي** 2010: (13) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية".
- وضعت الباحثة مجموعة من الاهداف لتحقيقها نذكر منها:
- إستجلاء الغموض وتوضيح الرؤى تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات، وبعض المصطلحات الشائعة والمنداوله حولها.

- اعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، وكيف انها اثرت على الافراد العاملين بها.
 - تقديم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.
 - دارت اشكالية البحث حول السؤال الآتي ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية في الاكاديمية الدولية الأسترالية؟.
 - وللإجابة عن السؤال صاغت الباحثة مجموعة من الفرضيات الآتية:
 - يؤثر وضوح اهمية تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية لدى المستويات الادارية المختلفة ذو دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا في ادارة الموارد البشرية.
 - يؤثر توفر بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات في المدرسة تأثيرا ذو دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا في ادارة الموارد البشرية.
 - يؤثر دعم المدرسة نحو التحول الى الادارة الالكترونية تأثيرا ذو دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا في ادارة الموارد البشرية.
 - يؤثر نظام المدرسة في تقديم الخدمات التعليمية الالكترونية تأثيرا ذو دلالة احصائية في استخدام التكنولوجيا في ادارة الموارد البشرية.
 - استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي حاولت من خلاله وصف اثر تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية في الاكاديمية الدولية الاسترالية.
 - وقد توصلت للنتائج الآتية:
 - هناك وضوح تام لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية.
 - تدعم ادارة الاكاديمية عملية التحول الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية.
 - تتوفر بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات في الاكاديمية المعنية بالدراسة تعتبر كافية عمليا للتحول الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية.
 - نظام الاكاديمية في تقديم الخدمات التعليمية له تأثير على وظائف ادارة الموارد البشرية الالكترونية وخاصة في مجالات التدريب والتطوير، الإتصال والتعلم الالكتروني.
- 5-4- دراسة حورية بولعويادات 2008: (14) بعنوان "استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -قسنطينة"

قامت هذه الدراسة على مجموعة من الاهداف أهمها: الكشف عن مدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيايات الحديثة، انطلاقا من ترتيب استخدام كل التكنولوجيايات الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت).

- الكشف عن العوامل التي تحكم هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة.
- الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيايات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.
قامت هذه الدراسة على تساؤل رئيسي مفاده: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيايات الإتصال الحديثة بالمؤسسة محل الدراسة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل وضعت الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الإتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيايات الإتصال الحديثة؟
- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟
إعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج المسحي في أسلوبه التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

وقد توصلت الباحثة في دراستها الى مجموعة من النتائج نعد منها:

- أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيايات الإتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترنت Intranet المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الإنترنت Internet المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت Extranet.

- أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيايات الإتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي، المنصب، الاستفادة من التدريب، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الإتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) أثر على ذلك.
- أدى استخدام تكنولوجيايات الإتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة، حيث ساهمت في تفعيل الإتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

سادسا: النماذج النظرية المفسرة للدراسة:

شكلت تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات الحديثة NICT موضع البحث والنمذجة من طرف السوسيولوجيين. وتركزت التساؤلات الأساسية انطلاقا من الاستعمالات الأولية للأفراد إلى اندماج هذه

التكنولوجيات داخل التنظيمات المختلفة (إنتاجية أو غير إنتاجية)، ومن بين النماذج النظرية التي تم اعتمادها في هذه الدراسة الآتي:

6-1- **نموذج الانتشار:** تمت صياغته في الخمسينات من طرف الأمريكي Everett Rogers. إذ يقوم هذا النموذج على مسلمة أنّ أي ابتكار ينتشر إذا وجد كل الفاعلين فيه مصلحة وذلك بالمرور بعدة مراحل: (الإستعلام، الإقناع، القرار، التطبيق و التأكيد) يتقابل ضمن هذه العملية جماعات من الفاعلين المختلفين (المبتكرون، المتبنون، الأغلبية الأولى، الأغلبية الأخيرة والمتأخرين).

ترتكز هذه النمذجة على نظرية الفعل العقلاني للاقتصاد النيوكلاسيكي. (15)

6-2- **نموذج الترجمة:** الذي أنتجه كل من M. Callon et B. Latour. إذ يركز كل منهما على واقع أنّ الإبداعات التكنولوجية (كالمعرفة العلمية) تكون نتيجة لعملية تفاوض. فيبين هذا النموذج على الدور الحاسم الذي يلعبه بعض الأفراد وذلك بقدرتهم على أخذ معلومات من عالم معين وترجمتها كمعلومات مقبولة ضمن عالم آخر فسمي هؤلاء بـ Translators-Innovators، يضع هذا النموذج تحت دائرة الإهتمام ضرورة الاتفاق بين مختلف الفاعلين، ويؤكد على أنّه لا يوجد هناك انفصال بين التقني والإجتماعي. (16)

6-3- **نموذج الابتكار:** صاغ هذا النموذج عالم الاجتماع P. Flichy سنة 1995 إذ من خلال معرفته بتاريخ وسائل الإتصال و المقاربة الإثنوميثودولوجية أكد على أنّ الابتكار يأخذ شكلا مستقرا نتيجة لضرورة طويلة عندما يكون هناك اتحاد داخل إطار سوسيو-تقني بين: من جهة إطار الإستغلال Fonctionnement (المعرفة والمعرفة العملية للمجموعة التقنية) ومن جهة أخرى إطار الإستعمال Use. إذ تتبلور، من خلال عملية التفاعل بين المنتجين والمستهلكين قيمة استعمالية. ويأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار تعقيد العمليات والصوريات بدون إهمال البعد التقني ولا تكبير حجم دور المستعملين. (17)

سابعا: الإجراءات المنهجية الميدانية للدراسة: إشملت هذه الدراسة على الإجراءات المنهجية الآتية:

7-1- **المنهج:** استعان الباحثان بالمنهج الوصفي في أسلوبه التفسيري (الارتباطي)، لوصف وتفسير العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الإفريقية للزجاج في دعم إقتصادها المعرفي ونموه.

7-2- **مجالات الدراسة:** وشملت المجال الجغرافي والزمني بالإضافة إلى المجال البشري.

أ- **المجال الجغرافي:** يتحدد المجال الجغرافي للدراسة في شركة الزجاج الإفريقية التي تقع بالمنطقة الصناعية أولاد صالح- الطاهير، ولاية جيجل، الجزائر. وقد وقع الاختيار عليها لسببين هما: -قرب هذه المؤسسة من منطقة سكن الباحثان، مما سهل عملية التنقل إليها.

-توفر هذه المؤسسة على أحدث التكنولوجيايات في مجال هذا القطاع، التي تشتغل بأنظمة الإتصال والمعلومات الحديثة.

ب -المجال الزمني: وتتمثل في المدة الزمنية لهذه الدراسة التي دامت حوالي الشهرين من بداية شهر **جويلية** الى غاية نهاية شهر **أوت**، وقد تم تقسم هذه المرحلة الى قسمين:

- **المرحلة الأولى:** التي تمت فيها الجولات الاستطلاعية للمؤسسة من أجل الحصول على معرفة شاملة عن المؤسسة وطبيعة النشاط فيها ونوع التكنولوجيا المستخدمة بها، الأفراد المزودين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، ودامت حوالي الشهر بمعدل جولة استطلاعية كل اسبوع.

- **المرحلة الثانية:** وهي المرحلة التي تم فيها التواجد بجميع الاقسام والمصالح والفروع التابعة للمؤسسة من أجل الاضطلاع أكثر على نوع التكنولوجيا المستخدمة وكيفية استخدامها من طرف عمال المؤسسة ودامت هذه المرحلة حوالي ثلاث أسابيع، بالإضافة الى الاسبوع الاخير الذي تم فيه تطبيق الاستمارة التجريبية والنهائية للدراسة ثم استرجاعها.

ج -المجال البشري: إعتد الباحثان في تحديد المجال البشري للدراسة (مجتمع الدراسة) على آخر الإحصائيات المتوفرة لدى مصلحة الموارد البشرية بالشركة الافريقية لزجاج عبر الموقع الالكتروني للمؤسسة <http://www.africaver.com.dz/PRESENTATION.htm>، حيث يمثل العدد الاجمالي لأفراد المؤسسة 309 فردا، موزعين بين 50 اطار إداري، 17 مهندس، 43 تقني، 199 عمال التنفيذ.

3-7- تقنيات البحث الميداني: تمت الاستعانة في الدراسة الراهنة على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد صيغت مجموعة من الاسئلة التي يرى فيها الباحثان القدرة في الاجابة على تساؤلات الدراسة (ضمت 21 سؤال)، موزعة في ثلاث مجموعات كل مجموعة تجيب عن تساؤل من تساؤلات الدراسة.

وقد تم إعتداد معامل **الفا كرونباخ** لحساب معامل ثبات الأداة، وكانت قيمته 0.67 وهي أكبر من 0.60 وهذا ما يدل على ثباتها. كما تم حساب الصدق الذاتي للاستبيان من خلال الجدر التريبي للثبات، وجاء يساوي 0.81 وهو أكبر من 0.60 ما يؤكد الصدق الذاتي للأداة.

4-7- العينة: بما أن مجتمع الدراسة الكلي يساوي 309 مفردة وهو عدد يمكن معه إجراء المسح الشامل، إلا أن الباحثان واجها عائق تمثل في عدم تواجد جميع مفردات البحث بالمؤسسة نتيجة ان فترة الدراسة التي كانت في شهري **جويلية وأوت** وهما يمثلان شهر **العطل السنوية** للعمال، فكانت الضرورة المنهجية تحتم على إختيار عينة لجمع البيانات من أداة الاستبيان، وقد أعتد في هذه الدراسة على العينة الطبقية العشوائية وكان عددها مقدر بـ 76 مفردة بحث.

وجاءت العينة تتميز بالخصائص الواردة في الجدول الآتي:

المتغيرات	الفئات	اجمالي العينة 76	
		النسبة %	التكرار
الجنس	ذكر	82.89	63
	انثى	17.10	13
السن	من 20 الى 35 سنة	34.21	26
	من 36 الى 50 سنة	51.31	39
	من 51 فما فوق	14.47	11
المستوى التعليمي	متوسط	18.42	14
	ثانوي	46.05	35
	جامعي فما فوق	35.52	27
الوظيفة	إداري	25	19
	مهندس	15.78	12
	تقني	21.05	16
	عامل تنفيذ	38.15	29
سنوات الاقدمية	أقل من سنتين	3.94	03
	من 2 الى 9 سنوات	35.52	27
	من 10 الى 17 سنة	38.15	29
	أكثر من 17 سنة	22.36	17

تشير المعطيات الرقمية الواردة بالجدول أعلاه أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، تقابلها في الجدول وعلى التوالي نسبة 82.89 % ونسبة 17.10 %، ويرجع هذا التفاوت في النسب الى طبيعة نشاط الشركة الافريقية للزجاج الذي يتلائم مع العنصر الذكوري وخاصة في وحدة التنفيذ والإنتاج. بالإضافة إلى أن سكان المنطقة التي تتواجد بها الشركة لا تزال منطقة شبه ريفية محافظة وناذرا ما تخرج المرأة لطلب العمل فيها.

من خلال المعطيات المدونة في الجدول نلاحظ أن تمثيل الفئات العمرية لمفردات العينة كان متباينا وهذا حسب النسب التي توضح ذلك، فأعلى نسبة قدرت بـ 51.31 % تمثل الفئة العمرية 36-50 سنة، وهي تمثل فئة من يملون إلى الاستقرار الوظيفي، وهذا اذا ما حاولنا مقارنة متغير السن بمتغير الاقدمية في العمل، بالإضافة إلى أن هذه الفئة العمرية قادرة على إكتساب مهارات جديدة إذا ما تطلب الامر ذلك، خاصة في ميدان تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات. هذا بالاضافة إذا راعينا متغير المستوى التعليمي

الذي أكدت المعطيات الجدولية أن أغلبية مفردات الدراسة ذوي مستوى علمي يسمح لهم بالتعامل مع التكنولوجيايات الحديثة من حيث التواصل والفهم.

في حين جاءت نسبة 34.21 % تمثل الفئة العمرية 20-35 سنة وهي تمثل فئة الطاقات الشبانية التي تحتاج إليها المؤسسة من خريجي الجامعة أو خريجي المعاهد التقنية، والملاحظ على هذا الفئة العمرية أنها لا تعاني مشكلة مع التكنولوجيايات الحديثة إذا ما قارناها ببدايات ظهور التكنولوجيايات الحديثة وإستعمالها.

أما نسبة 14.47 % الفئة العمرية الاكثر من خمسين سنة، وما يمكن قوله عن هذه الفئة أنها تمتلك الخبرة الاكثر ولكن في مجال التكنولوجيايات القديمة، ويمكن ان تعود اليهم المؤسسة لبناء انظمة الخبرة المعلوماتية الخاصة بها والتي تساعد على تجاوز المشكلات والأزمات داخل المؤسسة.

ثامنا: مناقشة نتائج الدراسة:

تتم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات التي صيغت من أجل هذه الدراسة، كالآتي:

8-1- نتائج الفرضية الاولى: وتم إختبارها من خلال المتغيرات الآتية: نوع التكنولوجيا المستخدمة، مدى التحكم فيها، المستخدم، وكانت النتائج كالآتي:

- جاءت نتائج الدراسة بنسبة 79.81 % تؤكد على أن الشركة الافريقية للزجاج توفر كل من التكنولوجيا الاتية: الحواسيب، شبكة الانترنت، بالإضافة إلى بداية توسيع الاشغال على توفير شبكة الانترنت في كل المصالح والفروع.

- تؤكد النتائج المتوصل اليها في الدراسة وبنسبة تقدر بـ 73.16 % على أن اغلبية مفردات العينة لديهم قدر كبير من التحكم في التكنولوجيا التي تتوفر عليها شركة الزجاج، وذلك نتيجة الدورات التدريبية والتربصات التي تخضع لها مفردات العينة.

- جاء نتائج الدرسه تشير الى أن مستخدمى الحواسيب وبرامج المعلومات الخاصة بالشركة يمتلكون الكفاءة والخبرة التي تؤهلهم للاستخدام الجيدة لمعظم التكنولوجيا التي تتوفر عليها الشركة الافريقية للزجاج وذلك بنسبة 71.69 %.

وعليه يمكن القول أن الفرضية التي تقول بأنه "يتم استخدام تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج استخداما صحيحا وجيدا وبدون أخطاء" قد تحققت. والملاحظ ان نتائج هذه الفرضية تتقاطع مع دراسة كل من عزيزة عبد الرحمن العتيبي ودراسة حورية بوالعويديات.

8-2- نتائج الفرضية الثانية: وتم إختبارها من خلال المتغيرات الآتية: المستوى التعليمي، المنصب والترقيات الوظيفية والاستفادة من التدريب على تبنيهم وإستخدامهم لتكنولوجيايات الإتصال والمعلومات الحديثة ، وكانت النتائج كالآتي:

- يؤثر المستوى التعليمي للمبجوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة، حيث تم التوصل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة تزداد طرديا كلما ارتفع المستوى التعليمي وعكسيا كلما قل السن وذلك بنسبة تقدر بـ 87.54 %.

- يؤثر المنصب الذي يشغله افراد العينة، الى جانب الترقيات الوظيفية التي يتحصلون عليها في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة، حيث تم التوصل إلى أن نسبة استخدام إستخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة تزداد بإزدياد المهام الادارية والتنفيذية الموكلة الى افراد العينة حسب المناصب والمراتب الادارية التي يشغلونها وذلك بنسبة تقدر بـ 69.89 %.

- تؤثر استفادة المبجوثين من التدريب بكل انواعه (قصير/ طويل المدى، داخلي أو خارجي) على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة، حيث تم التوصل بنسبة 88.89 %، إلى أن الذين يستفيدون من التدريبات طويلة المدى وتكون بتريصات في دول اجنبية مثل فرنسا، يكونوا استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة أكثر وأفضل من الذين يستفيدون من تدريبات قصيرة المدى وتريصات داخلية (بالمؤسسة)، وهؤلاء يكونوا أكثر وأفضل استخداما لها بنسبة 76.17 %، من الذين لا يستفيدون من أي تدريب أو تريص. وهذا ما أكد عليه نموذج الابتكار، إذ يشير الى هناك اتحاد داخل الإطار السوسيوثقني بين: من جهة إطار الإشتغال *Fonctionnement* (المعرفة والمعرفة العملية للمجموعة التقنية) ومن جهة أخرى إطار الإستعمال *Use*.

وعليه يمكن القول بأن الفرضية التي مفادها "تؤثر الفوارق المعرفية (العلمية) والعمرية لمستخدمي تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة بالشركة الافريقية للزجاج على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات المتوفرة بالشركة" قد تحققت. ونتائج هذه الفرضية جاءت متقاربة مع نتائج كل من دراسة بلقيدوم صباح ودراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي وحورية بالعويدات.

8-3- نتائج الفرضية الثالثة: وتم إختبارها من خلال متغير تحسين الانتاج ومتغير تحسين محيط العمل، وكانت النتائج كالآتي:

- تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة حسنت من نسبة الإنتاجية بالنسبة للشركة الافريقية للزجاج من خلال:

- زيادة سرعة أداء مفردات العينة، عن طريق زيادة الدقة في الاداء والتقليل من الاخطاء المهنية بالاعتماد على الانظمة المعلوماتية المعتمدة في المؤسسة ومنها انظمة الخبرة، والتي ساهمت في الرفع من كفاءة العمال في إنجاز العمل، بالاضافة تحسين سرعة تدفق المعلومات بين عمال الشركة ومصالحها وفروعها وذلك من خلال إجابات مفردات العينة التي قدرت بـ 66.37 %، ما يزيد السرعة في الانجاز ومضاعفة الانتاج.

- تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل لموظفي الشركة والمتعاملين معها وذلك بنسبة تقدر بـ 71.19 %، وهذا ما عبرت عنه مفردات العينة من خلال:

- توفير بيئة عمل صحية وملائمة من خلال ادخال التعديلات التكنولوجية المساعدة والمساندة على انجاز العمل بأقل الأضرار، إذا ما قارنا ذلك بطبيعة نشاط المؤسسة قبل ادخال تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات التي كانت نسبة المخاطر المهنية بها كبيرة جدا ما يكلف المؤسسة الوقت والمال. بالإضافة الى أن تحسين محيط العمل الذي وفرت تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات ساهم في رفع الروح المعنوية للعمال ما إنعكس إيجابا على مردوديتهم في الاداء والإنتاج، هذا ما ساهم بدوره في نمو اقتصاد الشركة الافريقية للزجاج.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن الفرضية التي تقول بأن "هناك أثر إيجابي في تطبيق تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات الحديثة على نمو اقتصاد الشركة الافريقية للزجاج" قد تحققت. وفي ظل نتائج هذه الفرضية نلاحظ تقاطعا مع نتائج كل الدراسات السابقة التي اوردها الباحثان.

تاسعا: التوصيات:

- ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية التكنولوجية، والاستمرار في دعم في المؤسسة، لزيادة الوعي بأهمية العمل الجماعي عبر الشبكات المختلفة التي تتوفر عليها المؤسسة (الانترنت، الانترنت، الاكسترنت) ودورها في نشر وتوزيع المعرفة.
- توعية أفراد المنظمة بالأهمية الإستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيايات المعلومات والإتصالات والاستفادة من ذلك في سبيل كسب مزايا تنافسية تسمح لها بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة.
- مساندة المؤسسة خبراء تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات الذين تعتمد عليهم من داخل المؤسسة أو خارجها على تطوير برامجها ووضع خططها الاستراتيجية باستخدام التقنيات المعلوماتية الحديثة.
- تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية بكل أنواعها لزيادة كفاءة مستخدمي تكنولوجيايات الإتصال والمعلومات والتي تشهد تطورات سريعة، أي التنسيق بين الجانب البشري والتكنولوجي لضمان قيام إقتصاد المعرفة.
- عمليات التحديث والتطوير الإداري تقتضي تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيايات المعلومات والإتصالات وإتاحتها للاستخدام من قبل كل أعضاء المنظمة لهدف تحقيق التميز في الأداء، من خلال انتهاج أسلوب التسيير الاستراتيجي الذي يعكس استراتيجيات التحول نحو اقتصاد المعرفة.
- الاستعانة بأنظمة المعرفة الحديثة كالأنظمة الخبيرة المساعدة في اتخاذ القرارات وإرساء شبكات اتصال خارجية مع بنوك المعلومات المتخصصة في إنتاج ونشر المعرفة، كالجامعات ومخابر البحث.
- الاهتمام بالجانب الإبداعي (سواء الإبداع الإداري أو الإبداع الفني)، قصد مواجهة المنافسة والتحكم في الحصة السوقية من خلال تحفيز وترقية الكفاءات التي تتم لآذه العمليات.

خاتمة

هذه الدراسة حول استخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات بالشركة الافريقية للزجاج أكدت على التحدي الكبير الذي يواجه المؤسسات العمومية، خاصة مع فتح الأسواق الوطنية أمام المنافسة للمؤسسات الخاصة الوطنية والأجنبية منها، مما يستوجب عليها الاعتماد على تكنولوجيا الإتصال والمعلومات في تسيير شؤونها الإدارية والإنتاجية إذا كانت تطمح للتطور والاستمرار ضمن بيئة اقتصادية عالمية تعتمد أكثر فأكثر على الإقتصاد القائم على المعرفة.

وعليه يجب على المؤسسات الجزائرية أن تعي جيدا أهمية التطورات التكنولوجية التي تعرفها الساحة الدولية وخاصة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لما لها من اثر مباشر على نتائجها، وعليها أن تستفيد من تطبيقات هذه التكنولوجيا لتحقيق فعالية التسيير الاستراتيجي والإدارة الجيدة بما يضمن لها تحقيق أهدافها، وذلك بالعمل على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإتصال والاعلام من أجل ضمان تحقيق إقتصاد مبني على المعرفة قادر على المنافسة من أجل ضمان الاستمرار في السوق المحلية والعالمية.

الهوامش والمراجع:

1. Roztock, N., & Weistroffer, H. R. (2009): Research trends in information and communications technology in developing, emerging and transition economies. Collegium of Economic Analysis, 20, 113-127. Retrieved August 11 /2016 from : http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1577270
2. Organisation for Economic Co-Operation and Development (1996): The Knowledge-Based Economy, General Distribution OCDE/GD (96)102. Retrieved August 11 /2016 from: <https://www.oecd.org/sti/sci-tech/1913021.pdf>
3. Statistics Canada (2008-12-01): Information and communications technologies (ICTs). Accessed 15 August 2016 from: <http://www.statcan.gc.ca/pub/81-004-x/def/4068723-eng.htm>
4. TechTerms - The Tech Terms Computer Dictionary : ICT Definition, Accessed 15 August 2016 from: <http://techterms.com/definition/ict>
5. UNESCO (2002): Information and communication technology in education, A Curriculum for schools and programme of teacher development. Retrieved August 15 /2016 from: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129538e.pdf>
6. بلقيوم صباح (2013): أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، رسالة غير منشورة، ص 133.
7. Turban, E., Rainer, R. K., & Potter, R. E. (2005): Introduction to information technology, New York: John Wiley & Sons, Inc.
8. فليح حسن خلف (2007): اقتصاد المعرفة، عالم الكتب الحديث، الأردن، ص 16.

9. Frank Lee, Hanklan Has (1996) : Evaluation quantitative des industries à forte concentration de savoir par rapport aux industries à faible concentration de savoir, The University of Calgary Press et Approvisionnement et Services Canada, p 25.

10. محسن أحمد الخضير (2001): اقتصاد المعرفة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ص 10.

11. بلقيدوم صباح: مرجع سابق، ص 15.

12. حسين العلمي (2013): دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص الإقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس- سطيف 1، رسالة غير منشورة.

13. عزيزة عبد الرحمن العتيبي (2010): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية"، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، متوفرة على الرابط الإلكتروني <http://www.flow.com.sa/img/books/HRVSIT.pdf>

14. حورية بولعويدي (2008): استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -قسنطينة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، رسالة غير منشورة.

15. Miège, Bernard. (2008): Nouvelles technologies, nouveaux usages. Dans La communication, état des savoirs, de Philippe Cabin et Jean François Dortier, 299-3006. France: Sciences humaines édition, p 300.

16. Ibid, p 301.

17. Ibid, p 302.